



PROFESSIONALISATION DES ACTEURS DU TOURISME EN NORMANDIE

PROGRAMME DES FORMATIONS 2014

Opération portée par le réseau consulaire normand



Est financé par



LE POIDS DU TOURISME EN NORMANDIE

- Avec **76,8 millions de clients étrangers** accueillis en 2009, la France reste la première destination touristique mondiale.
- La Normandie occupe la **8^{ème} place** des régions touristiques en France pour les séjours des Français.
- Sur le marché des courts séjours des Français, la Normandie est au **5^{ème}** rang des régions.
- La clientèle française représente **73 %** des nuitées en hébergement marchand.
- Les clientèles du **Nord Ouest Européen** (Grande Bretagne, Pays Bas, Belgique) dominent la fréquentation étrangère avec plus de **80 %** des nuitées.
- **Le tourisme est un enjeu économique majeur pour la Normandie. Il représente...**
 - 45 100 emplois en 2012 (moyenne annuelle),
 - 3,2 % du PIB régional,
- **La Normandie est une destination touristique de première importance qui repose sur ...**
 - une notoriété exceptionnelle,
 - une situation géographique optimale,
 - une variété importante de paysages et d'activités,
 - des marchés traditionnels importants.

Néanmoins le secteur du tourisme connaît d'importantes **mutations** liées à

- l'évolution des comportements des clientèles
 - *multiplication des courts séjours
 - *réservation de dernière minute
 - *exigence qualité
 - *préoccupations environnementales
- et aux changements survenus dans l'environnement socio-économique
 - *35 heures
 - *concurrence de nouvelles destinations

Aussi pour contribuer au **développement économique du secteur** et au maintien de **l'emploi**, était-il nécessaire d'aider les acteurs du tourisme à se professionnaliser et à engager des réflexions de fonds sur leurs métiers et sur leurs projets.

LE DISPOSITIF DE PROFESSIONNALISATION DES ACTEURS DU TOURISME EN NORMANDIE

Le CLIC gère pour les acteurs du tourisme de Normandie – depuis 2001 en Basse-Normandie et 2007 en Haute-Normandie – un dispositif de professionnalisation dont le programme de **Formation Continue Tourisme (FCT)** est le principal outil.

Ce dispositif, destiné à **tous les acteurs du tourisme** quels que soient leur **activité** (gîtes, chambres d'hôtes, offices de tourisme, hôtellerie-restauration, hôtellerie de plein air, guides, associations de tourisme, sites et lieux de visite...) et leur **statut** (salariés, chefs d'entreprise, conjoints, porteurs de projet...), est unique en France car :

- interfilières,
- interconsulaire,
- interrégional,
- au service des entreprises,
- en partenariat avec les compagnies consulaires,
- en partenariat avec les réseaux professionnels (FROTSI, Gîtes de France, UMIH, FRHPA...),
- soutenu par les services de l'Etat et les Régions de Basse et Haute-Normandie.

Le dispositif de professionnalisation des acteurs du tourisme :

- favorise la **mise en œuvre du Schéma Régional de Développement Touristique** (SRDT) porté par les régions de Haute et Basse-Normandie et prépare les grands évènements (70^{ème} anniversaire, JEM...),
- accompagne les acteurs du tourisme dans les **pratiques innovantes et qualifiantes**,
- **professionnalise** les acteurs du tourisme rural pour lisser les flux sur les territoires,
- accompagne la mise en place des programmes locaux de formation.

Il intervient en complément :

- des actions collectives proposées par les OPCA (Agefos PME, FAFIH, OPCALIA...).
- de l'offre Développement Touristique du CNFPT (metteur en scène de territoire...).

En 2012, 1 250 parcours de formation ont été réalisés, représentant 722 structures touristiques normandes.

Le CLIC Normandie se tient à votre disposition pour répondre à vos questions, n'hésitez pas à le contacter pour plus d'informations ou pour vous inscrire aux formations. Il est aussi à l'écoute pour vos projets de formation.

Vos contacts : Jessica REFFUVEILLE – 02 31 54 40 09 – jessica.reffuveille@normandie.cci.fr
Isabelle CHERGUI – 02 35 11 25 53 – isabelle.chergui@normandie.cci.fr

Professionnalisation des acteurs du tourisme en Normandie :

➔ actions de formation cofinancées par les services de l'Etat, les Conseils Régionaux (Basse et Haute Normandie), et les Organismes Paritaires Collecteurs Agréés (OPCA)

➔ **contribution forfaitaire** à la charge des participants (à partir de 50 €)

➔ actions de formation délivrées sur **l'ensemble du territoire normand**, au plus proche des participants

➔ programmation **hors saison touristique**

*✍ **A noter :** les dates des formations peuvent se trouver modifiées si le nombre minimum de participants n'est pas atteint ; les lieux également selon la provenance géographique des participants.*

Thèmes de formation 2014 :

- Actions de formation pour la mise en œuvre du SRDT
- Langues
- Communication, évènementiel
- Marketing, commercialisation
- Stratégie internet
- Stratégie numérique
- Management
- Professionnalisation des acteurs (hébergement en milieu rural, hôtellerie de plein air, hôtellerie, restauration...)
- Programmation spécifique pour des territoires identifiés

Actions de formation visant la mise en œuvre du Schéma Régional de Développement Touristique

Formation	Public	Dates	Lieu	Contribution demandée*	Coût pédagogique
Animer la démarche qualité au sein de l'office de tourisme					
⇒ <i>S'approprier le référentiel MQT pour l'appliquer dans son OT en impliquant ses collaborateurs, en vue de mieux communiquer auprès de la clientèle et des prestataires.</i>					
001/2014/SRDT	Personnel des Offices de tourisme labellisés ou en cours de labellisation	23 et 24 septembre	Caen	70 €	465 €
002/2014/SRDT		25 et 26 septembre	Evreux		
Assurer le suivi de la démarche qualité au sein de l'office de tourisme					
⇒ <i>Vérifier la maîtrise des outils mis en place dans le cadre de la démarche qualité MQT : politique définie, procédures, objectifs, indicateurs pour mobiliser l'implication de l'équipe. Identifier les actions restant à réaliser avant la demande de l'audit pour la MQT dans le but de maintenir l'excellence en terme de communication interne et externe.</i>					
003/2014/SRDT	Responsables de la démarche dans les Offices de tourisme	25 et 26 novembre	Basse Normandie	70 €	465 €
004/2014/SRDT		27 et 28 novembre	Haute Normandie		
Accueil et prise en charge de la clientèle					
⇒ <i>Connaître les règles et les modes de communication en fonction des besoins, de la cible, de l'étape du séjour tout en valorisant l'image de sa structure d'accueil touristique. Appréhender et gérer les situations ou les clients difficiles.</i>					
005/2014/SRDT	Tous professionnels du tourisme	11 et 12 septembre	Basse Normandie	70 €	255 €
006/2014/SRDT		16 et 17 octobre	Haute Normandie		
Développer, perfectionner, adapter ses visites (de sites, de villes...)					
⇒ <i>Maîtriser les compétences spécifiques afin de mettre en scène, améliorer et enrichir la conduite d'une visite performante adaptée à son public pour le satisfaire.</i>					
012/2014/SRDT	Tous professionnels du tourisme	9 et 10 septembre	Basse Normandie	70 €	305 €
Créer, aménager et gérer une boutique de terroir dans sa structure					
⇒ <i>Connaître les produits du terroir de sa région, savoir comment s'approvisionner auprès des producteurs locaux. Maîtriser la réglementation sanitaire, commerciale (étiquetage, accueil du public..., fiscale). Apprendre à agencer et faire vivre son magasin pour optimiser ses ventes (espaces, vitrines...).</i>					
017/2014/SRDT	Tous professionnels du tourisme	19 et 20 novembre	Eure	70 €	525 €
Tourisme familial : adapter son offre à la clientèle famille					
⇒ <i>Connaître les attentes suivant le type de clientèle « famille/enfants ». Méthodologie et présentation d'actions : savoir les organiser, communiquer et les commercialiser. Réglementation à respecter. Présentation de labels famille.</i>					
018/2014/SRDT	Tous professionnels du tourisme	13 octobre	Caen	50 €	315 €

Actions de formation portant sur **L'accueil et l'accessibilité des clientèles**

Formation	Public	Dates	Lieu	Contribution demandée*	Coût pédagogique
Adapter son accueil aux clientèles en situation de handicap ou à mobilité réduite					
⇒ <i>Connaître les types de handicap et les besoins spécifiques. Acquérir les techniques d'accueil, les outils et savoir les utiliser pour être à l'aise face au public en situation de handicap. Présentation des principales normes et labels.</i>					
032/2014/SRDT	Tous professionnels du tourisme	16 et 17 octobre	Manche	70 €	435 €
033/2014/SRDT		25 et 26 septembre	Orne		
Montage de produits touristiques adaptés					
⇒ <i>Comprendre les spécificités des pratiques touristiques des personnes handicapées et leurs familles. Détecter le potentiel de sa structure et de son territoire pour mettre en place des activités touristiques adaptées aux besoins des touristes en situation de handicap. Appréhender leur déplacement. Faire connaître et communiquer sur ses produits touristiques adaptés aux handicaps auprès de l'environnement associatif.</i>					
036/2014/SRDT	Tous professionnels du tourisme	21 novembre	Basse Normandie	50 €	225 €
037/2014/SRDT		10 octobre	Haute Normandie		

Langues

De par sa situation géographique et son ambition touristique la Normandie devrait être la Région la plus anglophone de France. Les démarches qualité et les nouvelles normes de classement incitent les professionnels à la pratique des langues étrangères.

Les programmes de formation en langue proposés répondent aux objectifs suivants :

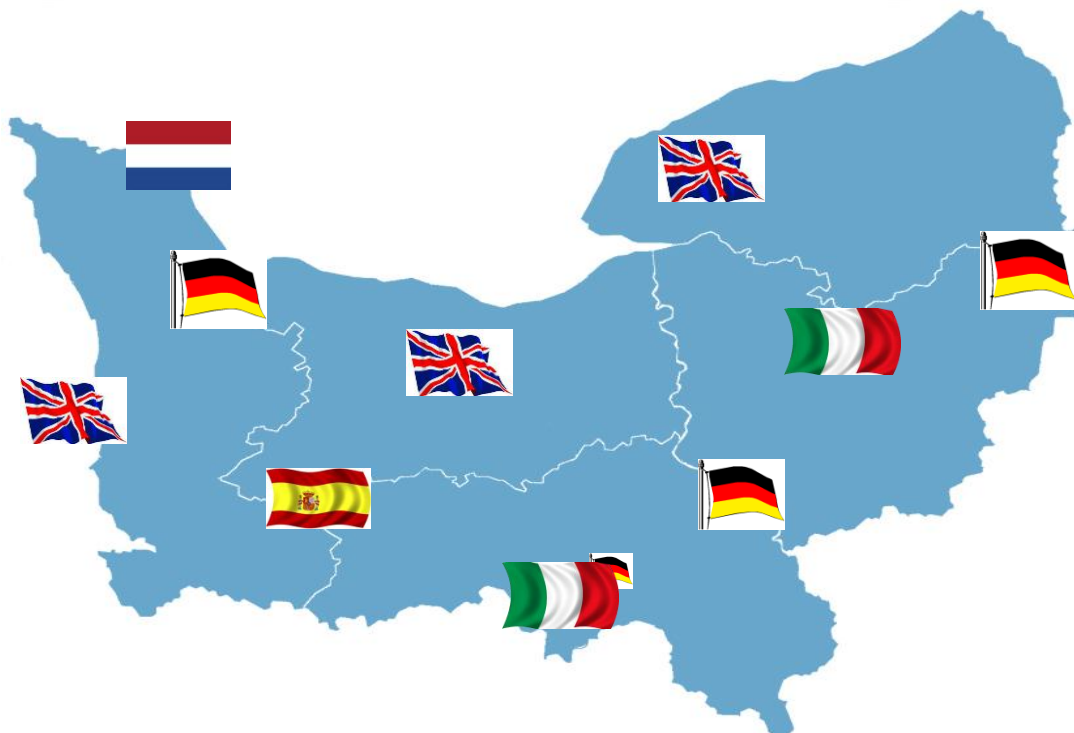
- ⇒ développer les compétences en langues étrangères pour valoriser la relation client et développer sa clientèle,
- ⇒ consolider ses connaissances dans les langues visées,
- ⇒ améliorer la qualité des échanges oraux et écrits avec les interlocuteurs,
- ⇒ automatiser les réflexes dans des situations concrètes de la vie professionnelle.

L'apprentissage peut porter sur les langues suivantes : anglais, allemand, italien, espagnol, néerlandais.

Un test de positionnement en amont permettra de vous proposer la meilleure pédagogie, adaptée à votre niveau, vos attentes, vos contraintes.

A partir du devis établi avec l'organisme de formation référencé par le CLIC, nous validerons ensemble le montage financier. Le coût pédagogique de la formation pourra être pris en charge par votre fonds de formation (AGEFOS PME, FAFIH, UNIFORMATION, AFDAS, OPCALIA...). Si cette prise en charge est impossible ou insuffisante, une contribution forfaitaire minimale de 150 € vous sera facturée. Le CLIC abondera alors en fonds publics disponibles (Etat / régions) pour financer le solde.

Possibilité de mettre en place des formations « groupe » de 30h notamment en Néerlandais Initiation



Communication

Formation	Public	Dates	Lieu	Contribution demandée*	Coût pédagogique
La vidéo de A à Z ⇒ <i>Savoir réaliser des films touristiques et apprendre à mener une interview. Se familiariser avec le matériel, son utilisation et les logiciels. Rédiger son séquenceur, sa liste de plans vidéo pour préparer son film, sous forme d'ateliers pratiques. Monter une séquence vidéo à partir des images prises lors de l'atelier. Exporter et diffuser une vidéo.</i>					
022/2014/CO	Tous professionnels du tourisme	9, 10, 11 décembre	Basse Normandie	100 €	930 €
023/2014/CO		7, 8, 9 octobre	Haute Normandie		
Gestion d'une banque de données partagée, outils et méthodes ⇒ <i>Développer un outil commun et efficace pour une meilleure gestion de l'information en interne :</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>appréhender une réorganisation et une amélioration de la répartition des tâches du travail administratif,</i> - <i>faire participer l'équipe à l'organisation du travail collaboratif,</i> - <i>élaborer, mettre en œuvre et contrôler une procédure de partage de documents pour assurer une bonne circulation de l'information en interne.</i> 					
026/2014/CO	Tous professionnels du tourisme	25 et 26 septembre	Basse Normandie	70 €	255 €
027/2014/CO		6 et 7 novembre	Haute Normandie		

Événementiel

Formation	Public	Dates	Lieu	Contribution demandée*	Coût pédagogique
Communication événementiel, promotion et relations presse ⇒ <i>Les grands principes de la communication : définir les objectifs, les supports promotionnels, le client au cœur du processus. Identifier les différents outils de communication en fonction des intérêts et des moyens disponibles. Elaborer une stratégie de communication suivant des objectifs définis et la cible. Réaliser les supports de communication : un communiqué de presse et un dossier presse par rapport aux retombées attendues.</i>					
024/2014/CO	Tous professionnels du tourisme	11 et 12 décembre	Caen	70 €	285 €

Marketing et commercialisation

Formation	Public	Dates	Lieu	Contribution demandée*	Coût pédagogique
Conception et vente de produits touristiques ⇒ <i>Comment concevoir des programmes touristiques packagés, adaptés aux différentes cibles de clientèle, d'une ou plusieurs journées et choisir les prestations qui composeront un séjour.</i> <i>Principes de commercialisation, évolution avec les stratégies internet : Quelles actions, quels supports, quelle argumentation ? Les règles et procédures à respecter.</i>					
028/2014/MC	Tous professionnels du tourisme	2 et 3 octobre	Basse Normandie	70 €	430 €
029/2014/MC		13 et 14 octobre	Haute Normandie		
L'offre touristique à destination d'une clientèle cible ⇒ <i>mieux cibler et se positionner : notions sur les comportements des touristes français et étrangers d'aujourd'hui.</i> <i>Adapter son offre : qu'est-ce que cibler une clientèle, savoir analyser son offre, notions de marketing-mix.</i> <i>Promouvoir et commercialiser son offre vers une clientèle cible : définir des objectifs, les moyens, les actions de promotion à mettre en place, les outils d'évaluation, le rétro-planning.</i>					
030/2014/MC	Tous professionnels du tourisme	17 novembre	Normandie	50 €	255 €

PAO/CAO

Formation	Public	Dates	Lieu	Contribution demandée*	Coût pédagogique
Réaliser ses documents de communication avec Publisher ⇒ <i>Maîtriser les fonctions de base : se déplacer dans un document, ajouter, supprimer des pages, utiliser les différents modes d'affichage, ouvrir une publication existante, l'enregistrer et l'imprimer.</i> <i>Concevoir une publication : créer une publication vierge, dimensionner,...</i> <i>Insérer une illustration (dessin, clipart, photographies...)</i>					
127/2014/IN	Tous professionnels du tourisme	9 et 16 octobre	Rouen	80 €	345 €
Créer des illustrations de qualité pour vos supports de communication print ou web avec Illustrator – Les bases ⇒ <i>Créer des illustrations vectorielles précises et de qualité : dessins, schémas, images...</i>					
133/2014/IN	Tous professionnels du tourisme	3 jours à définir	Mont St Aignan (76)	90 €	465 €

Stratégie Internet

Formation	Public	Dates	Lieu	Contribution demandée*	Coût pédagogique
Comment mettre en place une stratégie de présence de son établissement sur internet ?					
<p>⇒ Effectuer les choix des bons supports, canaux et plateforme pour optimiser la fréquentation de son établissement :</p> <ul style="list-style-type: none"> - les outils de promotion touristique sur le Web, - tirer parti des avis en ligne mis par les clients, - capter et fidéliser le client par le Web : E-mailing, réseaux sociaux et nouveautés, - être vraiment visible des cyber-touristes : référencement. 					
041/2014/SI	Hôteliers	14 et 21 octobre	Argentan ou Alençon	80 €	340 €
042/2014/SI	Restaurateurs	24 et 25 septembre			
Vendre son hébergement sur le web					
<p>⇒ Fidéliser sa clientèle grâce à une meilleure gestion au quotidien du planning de réservations.</p> <p>Comment informer régulièrement ses clients, lien de fidélisation mais aussi de prospection : règles indispensables pour créer un message - listes d'outils qui permettent la création de newsletter, lettre d'information - présentation d'un outil qui permet l'envoi de newsletter.</p>					
043/2014/SI	Hébergeurs	17 novembre	Caen	50 €	215 €
048/2014/SI		26 novembre	Rouen		
Création de site internet					
<p>⇒ Concevoir son site : le cahier des charges, déterminer la structure du site, élaborer la charte graphique, rechercher les ressources. Créer son site web : Mettre en forme des textes et l'arrière-plan, insérer des images, présenter des tableaux, créer des liens, créer des cadres, styles..., tester le site en local.</p> <p>Mettre en ligne : transférer le site chez l'hébergeur, tester le site en ligne.</p> <p>Gérer le référencement : réviser les idées fausses sur le référencement, choisir les mots-clés.</p>					
050/2014/SI	Tous professionnels du tourisme	19, 20 et 21 novembre	Cherbourg ou Granville	90 €	500 €
051/2014/SI		17, 18 et 19 septembre	Orne		
052/2014/SI		30 septembre, 7 et 14 octobre	Rouen		
053/2014/SI		11, 12 et 18 décembre	Evreux		
Référencement					
<p>⇒ Comprendre le fonctionnement des moteurs de recherche et l'enjeu pour les professionnels du tourisme : ce qu'il faut faire, et comment le faire.</p> <p>Maîtriser les savoirs pour faire apparaître son site parmi les 1ers résultats des moteurs de recherche : auditer son propre site - pièges à éviter, les trucs qui ne marchent pas et fausses bonnes idées - optimiser le référencement pour ses clients étrangers et français.</p> <p>Découvrir quelques pratiques et usages de fidélisation des internautes : règles et astuces pour améliorer sa visibilité, juger de l'opportunité de la publicité sur Google.</p>					
055/2014/SI	Tous professionnels du tourisme	6 et 7 octobre	Manche	80 €	340 €
056/2014/SI		8 et 9 octobre	Alençon		
057/2014/SI		29 et 30 septembre	Eure		
058/2014/SI		13 et 14 octobre	Seine Maritime		

Formation	Public	Dates	Lieu	Contribution demandée*	Coût pédagogique
E-marketing : savoir maîtriser les outils de promotion sur le web					
⇒ <i>les bases d'e-marketing, l'audit fonctionnel et ergonomique, la stratégie e-marketing, le référencement et positionnement, les réseaux sociaux et le Web2.0.</i>					
059/2014/SI	Tous professionnels du tourisme	6 et 7 octobre	Basse Normandie	80 €	285 €
060/2014/SI		9 et 10 octobre	Haute Normandie		
La communication web, les réseaux sociaux et internet : menace ou réelle opportunité pour votre établissement ?					
⇒ <i>Connaître les réseaux sociaux et leurs usages, intégrer les réseaux sociaux dans la stratégie de communication de l'entreprise, savoir animer son réseau social, gérer son identité numérique, savoir mesurer sa présence sur les réseaux sociaux, mesurer l'importance des réseaux sociaux.</i>					
064/2014/SI	Tous professionnels du tourisme	20 octobre	Evreux	50 €	175 €
Web et application mobile					
⇒ <i>Identifier les technologies et les solutions émergentes en matière de mobilité dans le tourisme. Cerner les nouveaux comportements et les nouveaux usages des internautes en lien avec les nouvelles technologies. Comprendre les usages et les opportunités des années à venir. Savoir quels choix faire en matière de M-Tourisme et de passage à la mobilité.</i>					
066/2014/SI	Tous professionnels du tourisme	27 et 28 octobre	Normandie	80 €	340 €
Communiquer, publier, partager avec Google					
⇒ <i>Améliorer l'efficacité de l'utilisation de cet outil incontournable, connaître les fondamentaux de l'outil : la messagerie vue par Google, Google Agenda, Google Docs, gérer vos photos avec Picasa...</i>					
067/2014/SI	Tous professionnels du tourisme	17 octobre	Hérouville st Clair	50 €	135 €
068/2014/SI		19 septembre	Evreux		

Stratégie Numérique

Formation	Public	Dates	Lieu	Contribution demandée*	Coût pédagogique
Faire évoluer les compétences des collaborateurs dans l'animation numérique de réseau ⇒ <i>Connaître les enjeux de l'e-tourisme et les outils, plateformes, usages.</i> <i>Connaître et développer les outils et méthodes pour aider les propriétaires à développer leur stratégie web.</i> <i>Savoir créer et renforcer du lien avec les propriétaires dans une démarche de co-construction et d'interdépendance.</i> <i>Savoir mettre en confiance les propriétaires à se lancer dans l'aventure numérique.</i>					
069/2014/SN	Collaborateurs des relais	2 jours à définir	Normandie	80 €	465 €
070/2014/SN	Directeurs et responsables web des relais	2 jours à définir	Normandie		
Virage Numérique ⇒ <i>Connaître et comprendre les enjeux de l'e-tourisme et du numérique.</i> <i>Connaître les 4 piliers d'une stratégie web et faire avancer votre stratégie dans ce sens.</i> <i>Savoir utiliser Facebook, Flickr, YouTube, Google Drive.</i> <i>Connaître les bases d'une écriture web pour séduire vos cibles et optimiser pour les moteurs de recherche.</i> <i>Connaître les autres acteurs en ligne et savoir se connecter pour optimiser l'attractivité de son territoire.</i>					
073/2014/SN	Personnel des Offices de tourisme / Pays d'accueil touristique	15 et 16 octobre	Cherbourg	70 €	500 €
074/2014/SN		13 et 14 octobre	Haute Normandie		
Les nouvelles technologies au service de l'accueil : les supports promotionnels et tablettes numériques ⇒ <i>Mieux utiliser les outils numériques à disposition à l'accueil.</i> <i>Construire son argumentaire en utilisant un support numérique correspondant à l'image de marque de sa destination.</i> <i>Rendre plus attractif son accueil des visiteurs et mieux vendre sa destination en mixant accueil physique et accueil numérique.</i>					
076/2014/SN	Personnel des Offices de tourisme / Pays d'accueil touristique	30 septembre	Basse Normandie	50 €	230 €

Management

Formation	Public	Dates	Lieu	Contribution demandée*	Coût pédagogique
Réussir ses recrutements et l'intégration des nouveaux embauchés					
⇒ <i>Les différentes étapes du processus de recrutement (méthodes et la discrimination à l'embauche), comment définir le poste à pourvoir, l'appel à candidature, la présélection des candidatures, l'entretien de recrutement, les compléments à l'entretien de recrutement, l'analyse des candidatures et le choix, la préparation de l'intégration de la nouvelle recrue.</i>					
082/2014/MA	Responsables des structures touristiques et institutionnelles	8 et 9 septembre	Hérouville st Clair	70 €	300 €
083/2014/MA		15 et 16 octobre	Haute Normandie		
Optimisation de l'organisation et des ressources interne					
⇒ <i>Comment optimiser son temps : apprendre à anticiper pour moins travailler dans l'urgence. Comment planifier son travail : réorganiser son travail et gérer ses priorités. Travailler avec des personnalités différentes : connaître les profils pour mieux communiquer.</i>					
084/2014/MA	Responsables des structures touristiques et institutionnelles	16 et 17 octobre	Basse Normandie	70 €	255 €
085/2014/MA		2 et 3 octobre	Haute Normandie		
Gestion de l'équipe d'accueil					
⇒ <i>Optimiser l'organisation de son équipe, communiquer pour manager, développer la motivation et la cohésion d'équipe.</i>					
089/2014/MA	Responsables des structures touristiques et institutionnelles	30 septembre et 1 ^{er} octobre	Haute Normandie	70 €	395 €
Conduire l'entretien d'évaluation					
⇒ <i>Apprendre à conduire un entretien annuel. Savoir organiser les étapes clés : l'accueil, l'écoute, l'échange, la négociation et la conclusion. Préparer des arguments et les observations effectuées au cours de l'année. Adapter son comportement aux différentes situations d'entretien. Prendre en compte les aspects émotionnels et affectifs en jeu dans les relations interpersonnelles.</i>					
091/2014/MA	Directeurs ou responsables des structures	2 et 3 octobre	Caen ou Le Havre	70 €	385 €
Préparer son entretien d'évaluation					
⇒ <i>Anticiper, analyser pour aborder son entretien d'évaluation avec professionnalisme et en faire un tremplin pour accroître sa compétence et gérer son évolution professionnelle : comprendre l'intérêt de l'entretien d'évaluation, préparer son entretien, être actif et positif pendant l'entretien, arriver à une conclusion pratique.</i>					
092/2014/MA	Personnel des structures touristiques et institutionnelles	1 ^{er} décembre	Hérouville st Clair	50 €	170 €
093/2014/MA		2 septembre	Le Havre		
Gestion des plannings					
⇒ <i>Préparer des plannings dans le respect de la législation, construire des tableaux de bord efficaces : reflet de l'activité, optimiser ses frais de personnel.</i>					
095/2014/MA	Responsables des structures touristiques et institutionnelles	10 octobre	Haute Normandie	50 €	160 €
159/2014/MA		14 octobre	Haute Normandie	50 €	160 €

Formations pour la Professionnalisation des acteurs du tourisme

Formation	Public	Dates	Lieu	Contribution demandée*	Coût pédagogique
HEBERGEMENT EN MILIEU RURAL					
Passeport – mettre en œuvre son activité touristique, investir (gîtes et chambres d’hôtes)					
⇒ <i>Acquérir ou perfectionner les connaissances nécessaires à la réalisation d'un projet d'hébergement. Vérifier que la qualité de la structure et de son environnement répondent aux attentes de la clientèle. Etre capable de faire évoluer son projet et faciliter les prises de décisions. Réglementation, définition des concepts, approche, rentabilité, aspects juridiques, fiscaux et sociaux.</i>					
100/2014/TR	Porteurs de projets, hébergeurs en milieu rural	14, 21 et 28 novembre	Bernay	90 €	650 €
097/2014/TR		12, 13 et 20 novembre	Caen	120 €	
098/2014/TR		25 septembre, 9 et 16 octobre	Orne		
103/2014/TR		3 jours à définir	St Lô		
101/2014/TR		du 17 au 21 novembre	Orne		
Acquisition et actualisation des connaissances fiscales et sociales pour les hébergements touristiques					
⇒ <i>Le cadre juridique de l'activité gîte et chambres d'hôtes :</i>					
- <i>les aspects fiscaux : les différents régimes fiscaux, les impôts directs et indirects,</i>					
- <i>les aspects sociaux : le statut social de l'entrepreneur, Les cotisations sociales et les caisses sociales,</i>					
- <i>connaître les règles fiscales et de gestion et analyser les nouveautés introduites par la loi de finances.</i>					
105/2014/TR	Porteurs de projets, hébergeurs en milieu rural	1 jour à définir	Caen	50 €	280 €
106/2014/TR		2 octobre	Alençon		
109/2014/TR		1 jour à définir	St Lô		
HEBERGEURS (milieu rural, plein air, hôteliers)					
Valoriser son hébergement et séduire la clientèle – pratique du home staging					
⇒ <i>Permettre une amélioration de la fréquentation des hébergements touristiques : analyse des demandes et envies des clients. Approche des éléments fondamentaux de la décoration : mesurer les enjeux de l'aspect visuel d'un hébergement touristique. Rendre son hébergement plus attractif à moindre coût : travaux en ateliers et individuels dans l'esprit « home-staging ».</i>					
112/2014/TR	Porteurs de projets, hébergeurs	15 et 22 mai	Haute Normandie	70 €	525 €
Valoriser le petit déjeuner comme un temps fort de l'accueil normand					
⇒ <i>Connaître les produits normands, les valoriser, soigner l'environnement du petit déjeuner. Importance de ce repas : rôle historique (ambassadeur des visites touristiques). Laisser une dernière impression positive : créer une ambiance propice à la détente et travailler sa voix, son langage.</i>					
118/2014/TR	Porteurs de projets, hébergeurs	7 octobre	Basse Normandie	50 €	160 €
119/2014/TR		17 et 18 septembre	Rouen		

RESTAURATEURS ET TABLE D'HOTES

Cuisine, gastronomie et valorisation des produits normands

- ⇒ Faire découvrir et cuisiner les produits normands : les produits laitiers, les viandes, les poissons et crustacés, les fruits et légumes. Réalisation de différentes recettes en fonction des arrivages des produits du terroir normand : importance de la mise en place, de la préparation, de la cuisson et du dressage.
Dégustation et évaluation des différentes recettes.

115/2014/TR		24 et 25 novembre	St Lô		
116/2014/TR	Porteurs de projets, table d'hôtes, restaurateurs	27 et 28 octobre	Orne	70 €	375 €
117/2014/TR		17 et 18 novembre	Rouen		

HOTELIERS RESTAURATEURS

La gestion en hôtellerie-restauration

- ⇒ Connaître tous les paramètres qui génèrent des charges et élaborer les tarifs. Etude de faisabilité, calcul de marge. Améliorer simplement et rapidement sa rentabilité. Maitriser son ratio de matières premières.

120/2014/HR	Hôteliers-Restaurateurs	23, 24 et 25 septembre	Caen	90 €	705 €
121/2014/TR		6, 7 et 8 octobre	Haute Normandie		

La carte, outil de votre rentabilité

- ⇒ Les fondamentaux de la méthode « Menu engineering » ou « Principes de Smith » : méthode qui consiste, au moment du renouvellement d'une carte, à sélectionner les plats à conserver et les plats à éliminer. Réaliser une carte pour dégager de la rentabilité. Intégrer l'analyse des ventes dans la gestion du centre de profits.

122/2014/HR	Hôteliers-Restaurateurs	2 jours à définir	Granville ou Caen	70 €	230 €
123/2014/HR		2 jours à définir	Le Havre		

Optimiser ses revenus par le yield management

- ⇒ Comprendre les principes du Yield Management comme méthode de gestion pour optimiser le rendement de son établissement. Savoir mettre en place une politique commerciale adaptée : vendre au bon moment, au bon client au bon tarif.

124/2014/HR	Hôteliers	15 et 16 octobre	St Lô	70 €	270 €
125/2014/HR		14 et 15 octobre	Le Havre		

Programmation Spécifique

Mise en œuvre des Programmes Locaux de Formation

Formation	Public	Dates	Lieu	Contribution demandée*	Coût pédagogique
PAYS DE BRAY					
Adapter son accueil aux clientèles en situation de handicap ou à mobilité réduite					
⇒ <i>Connaître les types de handicap et les besoins spécifiques. Acquérir les techniques d'accueil, les outils et savoir les utiliser pour être à l'aise face au public en situation de handicap. Présentation des principales normes et labels. Les outils de communications numériques et l'accessibilité.</i>					
134/2014/PS	Tous professionnels du tourisme	3 novembre	Pays de Bray	50 €	240 €
E-tourisme, analyser son site internet pour améliorer son image et ses ventes					
⇒ <i>Définir et élaborer une communication pertinente et adaptée. Affirmer la position et l'image. Cibler les messages. Toucher de nouveaux clients et fidéliser les anciens.</i>					
135/2014/PS	Tous professionnels du tourisme	29 et 30 septembre	Pays de Bray	70 €	295 €
PAYS DE ST LO					
Mieux vendre le Pays de St Lô et son offre sur internet					
⇒ <i>Cerner les enjeux du Pays et de son environnement : proximité de la mer, plages du débarquement, Mont st Michel. Adapter ses outils : le Web éditorial (bien rédiger pour le web), prendre en compte les outils existants disponibles dans l'écosystème web local et régional. Savoir parler de soi et du Pays pour être plus visible sur Internet. Optimiser sa relation client : cibler son public, peaufiner sa communication, améliorer sa visibilité.</i>					
136/2014/PS	Tous professionnels du tourisme	23 octobre 2014	Saint-Lô	50 €	195 €
Passer à une stratégie numérique de destination « Pays de St Lô »					
⇒ <i>Comprendre les enjeux de l'e-tourisme. Connaître les outils et démarches pour optimiser la relation avec les acteurs du son écosystème touristique (touristes, prestataires, élus, la nouvelle génération de prestataires non-labellisés, ...). Comprendre l'influence de la stratégie numérique touristique sur son équipe, sur son fonctionnement interne et par rapport aux opportunités à saisir pour une co-construction touristique avec les acteurs du territoire. Etre sensibilisé et prêt à développer une stratégie globale qui inclue le numérique.</i>					
137/2014/PS	Tous professionnels du tourisme	20 novembre journée et 21 novembre matin	Saint-Lô	60 €	390 €
PAYS DE COUTANCES					
Adapter son offre touristique aux modes de consommation des clientèles et bien la communiquer					
⇒ <i>Connaître la clientèle et choisir sa cible. Adapter son offre à sa cible et bien la communiquer aux clients et aux OT. Créer des documents ciblés répondants aux diverses attentes pour que les OT puissent orienter correctement les clients et répondre à leurs attentes.</i>					
138/2014/PS	Tous professionnels du tourisme	2 jours à définir	Pays de Coutances	70 €	315 €
Clientèle famille : adapter son offre et ses services à cette typologie de clientèle et mutualiser la communication					
⇒ <i>Connaître les attentes des différents profils clients « enfant ». Savoir cibler les clientèles potentielles pour sa structure. Savoir organiser et mettre en œuvre un plan d'actions conception, communication et commercialisation.</i>					
139/2014/PS	Tous professionnels du tourisme	2 jours à définir	Pays de Coutances	70 €	715 €

COMMENT S'INSCRIRE ?

Conditions d'accès

L'ensemble des acteurs / professionnels du tourisme en Normandie peuvent bénéficier des formations proposées dans ce catalogue.

Financement des formations

Les professionnels du tourisme de Normandie représentés par leurs fédérations ont conçu un plan de formation régional. Il bénéficie de partenariats financiers : Etat, Régions et Organisme Paritaire Collecteur Agréé (OPCA).

Les formations sont financées par :

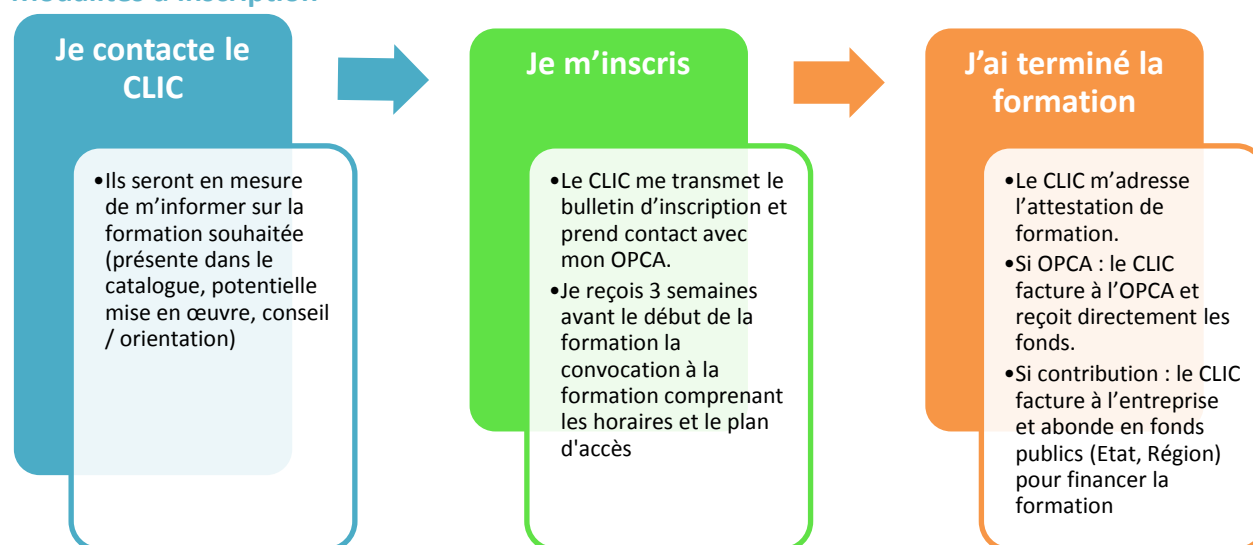
- l'organisme collecteur (AGEFOS PME, AGEFICE, FAFIH, UNIFORMATION, OPCALIA, AFDAS...),
- la contribution forfaitaire (à partir de 50 €)
- et les financements publics.



Prise en charge financière :

- ❖ Professionnels du tourisme (dirigeants ou salariés) cotisant à un OPCA, et à jour de ses cotisations :
 - prise en charge à 100 % par l'OPCA du coût pédagogique individuel : pas de facturation de la contribution forfaitaire
 - prise en charge partielle ou impossible (enveloppe épuisée) par l'OPCA : facturation de la contribution forfaitaire et solde financé par les fonds publics (Etat / régions) disponibles.
- ❖ Professionnels du tourisme ne cotisant à aucun OPCA : facturation de la contribution forfaitaire et solde financé par les fonds publics (Etat / régions) disponibles
- ❖ Pour les personnels de droit public, élus, bénévoles, contacter le CLIC

Modalités d'inscription



Pensez à la **PRE-INSCRIPTION EN LIGNE**
sur le site www.clic-tourisme-normandie.fr



Demande de programmes détaillés

L'établissement :

N° SIRET :

Adresse :

Code Postal |_|_|_|_|_| Ville :

N° de téléphone : N° de télécopie :

Email :

Souhaite recevoir le/les programme(s) détaillé(s) :

Code formation	Intitulé	Dates	Lieu

Demande de programmes à retourner par courrier, fax ou e-mail au CLIC

Comité de Liaison InterConsulaire de Normandie
1 rue René Cassin – St Contest - 14911 CAEN CEDEX 9

Tél : 02.31.54.40.09 - Fax : 02.31.54.40.00

Email : clic@normandie.cci.fr - Site web : www.clic-tourisme-normandie.fr



Bulletin de pré inscription



L'établissement :

N° SIRET :

Adresse :

Code Postal |_|_|_|_| Ville :

N° de téléphone : N° de télécopie :

Email :

Souhaite se pré inscrire :

Code formation	Intitulé	Nom du Participant	Statut

Quel est votre fonds de formation ?

- AGEFOS PME FAFIH OPCALIA AFDAS
 FAFSEA VIVEA UNIFORMATION CONSEIL DE LA FORMATION
 AUTRE, précisez : _____

Bulletin de pré inscription à retourner par courrier, fax ou e-mail au CLIC

Comité de Liaison InterConsulaire de Normandie
1 rue René Cassin – St Contest - 14911 CAEN CEDEX 9
Tél : 02.31.54.40.09 - Fax : 02.31.54.40.00
Email : clic@normandie.cci.fr - Site web : www.clic-tourisme-normandie.fr

Pré-inscription en ligne sur le site
www.clic-tourisme-normandie.fr



PROFESSIONALISATION DES ACTEURS DU TOURISME EN NORMANDIE

Retrouvez tous les détails des formations (dates, contenus pédagogiques...) sur le site :
www.clic-tourisme-normandie.fr

CONTACT

CLIC NORMANDIE
clic@normandie.cci.fr

1 rue René Cassin – St Contest
14911 CAEN CEDEX 9

Tél : 02.31.54.40.09 – 02.35.11.25.53
Fax : 02 31 54 40 00